

ДВУСТОРОННИЙ ОБМЕН SMS ОБЗОР ПРОДУКТА

Короткие и длинные номера в 50+ странах мира

Инструменты для управления кампаниями

Сервис отправки SMS-купонов

Консультации по практическим рекомендациям и правилам

Задачи и возможности

В мире насчитывается порядка 3,6 миллиардов мобильных абонентов, и процент использования мобильных телефонов постоянно растет. Несомненно, мобильные коммуникации – один из наиболее перспективных способов построить эффективные взаимоотношения с современными потребителями. Среднестатистический пользователь обменивается данными с помощью мобильного телефона около 200 раз в день и в 90% времени в течение дня хранит телефон на расстоянии не более 1 метра.

Ожидается, что к 2020 году появится еще один миллиард мобильных абонентов. Мобильная связь становится ключевым каналом коммуникации и привлечения пользователей. Компании по всему миру используют различные технологии, решения и стратегии для того, чтобы мобильная связь работала на благо бизнеса и потребителя.

Сервис Номер для приема SMS для прямого мобильного вовлечения в реальном времени

Технология Двусторонний обмен SMS – это путь к взаимодействию через мобильный телефон любого типа, которое происходит по инициативе пользователя. Благодаря этому компании повышают лояльность своих клиентов, привлекают новых потребителей, проводят розыгрыши для стимуляции продаж и короткие опросы, приглашают к участию в сервисах, привлекают пользователей к голосованию в прямом ТВ-эфире и пр. От пользователя требуется лишь отправить SMS – как правило, с ключевым словом – на мобильный номер, который указан на ТВ-экране, в промоматериалах, на упаковках продуктов и пр. SMS-сообщение, отправленное по инициативе пользователя (то есть с мобильного телефона - MO) может быть бесплатным или оплачиваться по премиальным расценкам в зависимости от настроек сервиса.

И в то же время создание двусторонней коммуникации может оказаться сложной технической задачей. Разработка и интеграция IT-решения, которое бы управляло входящим SMS-трафиком, может быть дорогостоящим и затратным по времени. Также следует учитывать стоимость обслуживания и, как часто случается, нехватку опций индивидуализации для интуитивного создания и управления кампанией. И даже после запуска IT-решения всегда существует потребность в технической поддержке 24/7, которая обеспечит бесперебойную работу сервиса, чтобы компании, в свою очередь, могли сосредоточиться на рассылках и бизнес-целях, а не на технологиях, позволяющих осуществлять такие рассылки.

Следующая задача, которая встает перед бизнесом, – это взаимодействие с операторами мобильных сетей, что имеет первостепенную важность для сервиса. Чтобы сервис Номер для приема SMS работал, зачастую необходима интеграция со всеми операторами мобильных сетей, присутствующими на рынке. Это подразумевает несколько шагов: техническая интеграция, коммерческие определения и подписание договоров. Все это замедляет время выхода на рынок и повышает альтернативные издержки. И даже когда сервис Номер для приема SMS установлен и налажен, компаниям, вероятно, придется неоднократно обращаться в различные телекоммуникационные организации, чтобы прояснить вопросы с поддержкой, биллингом, статистикой, что сильно осложняет управление самим сервисом.

Полная установка через единого провайдера!

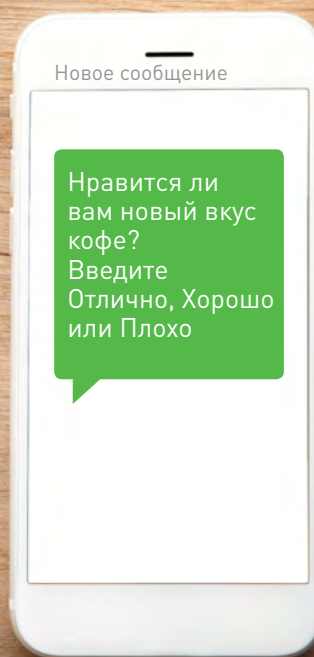
- Полное управление сервисом Номер для приема SMS через единого провайдера. Это означает, что компаниям не требуется тратить время и ресурсы на решение административных, юридических вопросов и закупки, что необходимо при интеграции с несколькими телекоммуникационными провайдерами (кроме тех случаев, когда операторы требуют заключения прямого договора)
- Знание местных правил, которые реализованы по-разному в каждой стране, в зависимости от специфики рынка
- Постоянное расширение покрытия сервиса Номер для приема SMS для обеспечения глобального роста
- Продвинутый веб-интерфейс для создания кампаний, управления, аналитики и покупки номеров для коммуникации с пользователями
- Быстрая установка и запуск. Технические знания не требуются. С предоставленными руководствами и великолепными механизмами самообслуживания компании могут начинать пользоваться сервисами и запускать свои рассылки в течение нескольких часов
- Интеграция API в случае необходимости введения индивидуальных опций для сервиса Номер для приема SMS. После завершения интеграции компании получают доступ ко всем странам, где имеется покрытие
- Аналитика и статистика в реальном времени с возможностью индивидуальных настроек позволяет получать полноценную информацию о функционировании сервиса Номер для приема SMS в любой момент времени. Инструменты аналитики и статистики помогают увидеть и оценить ход работы кампании и возможности для ее улучшения

Короткие коды и длинные номера

Infobip предлагает короткие и виртуальные длинные номера для запуска коммуникации между компанией и конечным пользователем из любой IT-системы или приложения. Наше покрытие постоянно расширяется, добавляются новые страны. В данный момент Infobip может предоставить мобильные номера для сервиса Номер для приема SMS более чем в 50 странах.

- Короткие номера обычно состоят из 3-6 цифр
- Виртуальные длинные номера (VLN) обычно состоят из 11-14 цифр
- Короткие номера обычно стоят дороже
- В некоторых странах промокампании могут проводиться только через короткие номера
- Цена на сообщения с мобильных телефонов (MO), отправленные клиентами на виртуальные длинные номера, всегда рассчитывается как стандартная
- Сообщение, отправленное на короткий номер, может быть бесплатным для клиента или оплачиваться по премиальным расценкам
- Короткие номера могут получать сообщения только от абонентов того оператора мобильной сети, который выдал таковой короткий номер
- Виртуальные длинные номера могут получать сообщения от всех операторов мобильных сетей, с которыми заключены соглашения о роуминге

The screenshot shows the 'СОЗДАТЬ КАМПАНИЮ' (Create Campaign) interface. It includes fields for 'ИМЯ КАМПАНИИ' (Campaign Name) with 'Промо-акция' (Promo-action) entered, and 'ПОЛУЧАТЕЛЬ' (Recipient) with a dropdown menu. There are buttons for 'ОТПРАВКА SMS' (Send SMS), 'ПОЛУЧЕНИЕ SMS (ТРИГГЕР)' (Receive SMS (Trigger)), and 'ПРОВЕРКА НОМЕРОВ' (Check Numbers). The 'ОТПРАВИТЕЛЬ' (Sender) field has a dropdown menu. Below, there are 'ОПЦИИ ПЛАНИРОВАНИЯ' (Scheduling Options) and a preview of the SMS message: 'Нравится ли Вам новый вкус кофе? Введите "Отлично", "Хорошо" или "Плохо".' (Do you like the new coffee flavor? Enter "Excellent", "Good" or "Bad"). The interface also shows character count (61 symbols remaining, 2 SMS) and settings for 'КЛЮЧЕВОЕ СЛОВО' (Keyword) set to 'Отлично' and 'ТО ДЕЙСТВИЯ ТАКОВЫ' (Action Group) set to 'Action Group #2'.



■ Создание кампании через Личный кабинет Infobip

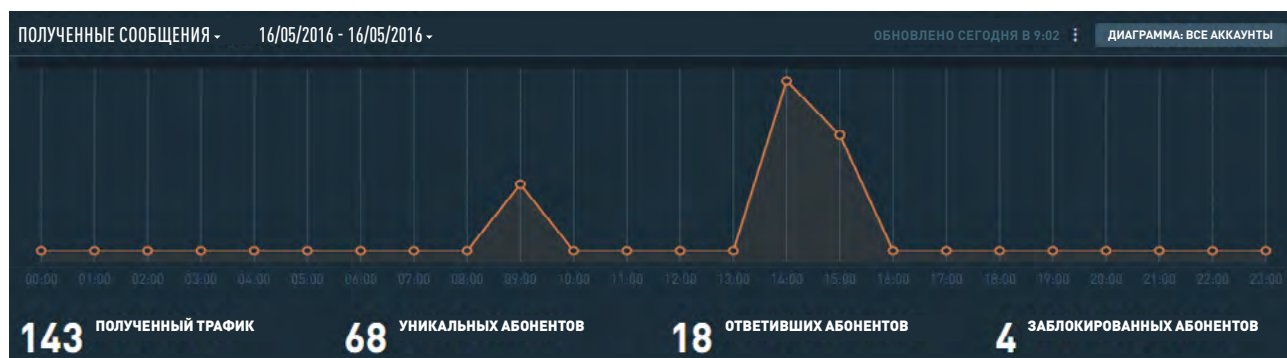
Опции

- Ключевые слова позволяют одновременно проводить несколько кампаний через единый номер. К примеру, клиент может отправить вам ключевое слово ДА для участия в дальнейшей коммуникации с брендом
- Автоматический ответ определяется на уровне сообщения или номера
- Входящие SMS-сообщения получают через HTTP, SMPP, опции push или pull, email или веб-интерфейс

Сервис купонов

SMS-купоны – это ориентированное на клиента решение для повышения лояльности, реализуемое через SMS-канал. В соответствии с Juniper Research, мобильные купоны имеют показатель погашения, равный 10%, в то время как традиционные показатели стремятся только к 1%. Модульный и расширяемый, сервис рекламных купонов от Infobip упрощает технические и бизнес-задачи для компаний, которые хотят интегрировать хорошую маркетинговую идею с техническим решением и воплотить ее. В Infobip разработали некоторое количество опций и возможностей для нескольких сценариев таких акций.

- Генерация и проверка купонов. Для розыгрышей, при участии в которых потребителю предлагается отправить код, найденный на упаковке продукта, на короткий номер. Infobip проверяет, был ли купон уже использован, и отправляет соответствующий автоматический ответ. Также наша система проверяет и действительность купона
- Начисление баллов. Наша система может начислить баллы вашим покупателям в зависимости от приобретенного продукта и отправленных ими сообщений MO. Таким образом, за большее число покупок они получают большее вознаграждение
- Купон победителя. Вы можете выбрать купоны, которые предназначаются победителям, в зависимости от приобретенных продуктов и отправленных сообщений MO. До момента получения купона победителя наша система будет отправлять соответствующие автоматические ответы
- Купон-ваучер. Вы можете сгенерировать различные ваучеры в соответствии с сообщениями клиентов MO. Ваучеры далее могут использоваться для получения скидок или бесплатных товаров



Опции для создания черных списков

Мобильные операторы по всему миру работают над совершенствованием коммуникации с пользователем, над построением четкой системы, неуязвимой для компрометации. Во многих случаях это требует от компаний включения опции по отписке в сам контент сообщений. Также компании внимательно относятся к разработке четких и понятных опций для мобильных рассылок и проводят их в соответствии с установленными правилами.

Ввиду вышеуказанного автоматические решения по управлению подписками и отписками рассматриваются как ключевые компоненты профессионального сервиса Номер для приема SMS. Infobip разработал следующие опции для отписки:

Фильтрация на основе клиента – когда сообщения с запросом отписки отправляются клиентом, наша система автоматически прекращает отправку сообщений на указанный номер телефона.

Фильтрация на основе отправителя – когда сообщение с запросом отписки отправлено клиентом, компания лишается возможности отправлять сообщение такому пользователю с платформы Infobip, используя данное имя отправителя.

Отписка с помощью короткого номера – в некоторых случаях сообщения отправляются через альфа-отправитель, который не поддерживает обратную связь. В этом случае необходимо включать короткий номер для отписки в контент сообщения. Infobip распознает сообщения с запросом отписки, отправленные на конкретный короткий номер, и вносит в стоп-лист указанный номер телефона, чтобы исключить его из дальнейшей коммуникации.

Infobip так же предлагает Личный кабинет для создания компаний, включающих опции по отписке. Для этого потребуется зайти на сайт portal.infobip.com, создать кампанию и определить индивидуальные правила для отписки пользователей.

Аналитика и статистика

Через Личный Кабинет Infobip компании могут следить за ходом рассылок и расходами в реальном времени. Информация, представленная на панели управления SMS-рассылками, включает:

- Полученные входящие сообщения за любой период
- Количество пользователей, внесенных в черные списки, за любой период
- Входящие сообщения по странам и сетям за любой период
- Наиболее активное время дня для входящих сообщений

В случае если требуется более подробная статистика по трафику, компании могут добавить другие категории статистики за любой период времени. Они включают:

ID созданной вами кампании.

Текст сообщения.

Время получения сообщения.

Статус сообщения.

Цена за сообщение.

Название сети.

Сценарии использования Номера для приема SMS

ПРЕДЛОЖЕНИЯ ЧЕРЕЗ НОМЕР ДЛЯ ПРИЕМА SMS	ОПИСАНИЕ	ВЫГОДЫ ДЛЯ БИЗНЕСА
Продвижение коротких номеров	Используйте короткие номера и привлекайте новых клиентов для кампаний по рассылкам. Компании могут привлекать новых клиентов, предложив им скидки на свою продукцию (например, «Получите скидку в 20%, отправив ключевое слово ДА на номер 3457).	Привлечение новых клиентов с помощью сообщений продвижения и их поощрение за новые покупки. Определите слабые места в системе вашего сервиса и модернизируйте его.
Обратная связь от клиента	Отправляйте клиентам сообщения, чтобы получить обратную связь с оценкой качества вашего сервиса.	Привлечение новых клиентов и повышение лояльности существующих.
Сервисы по купонам	Генерация купонов и последующее проведение конкурсов или генерация ваучеров для ваших клиентов.	Это напрямую влияет на новые потоки прибыли.
Опции отписки пользователей	Предоставление пользователю мобильного телефона возможности отписки от получения сообщений.	Возможность избежать крупных штрафов от законодательных органов или операторов мобильных сетей за рассылку нежелательных сообщений.
Статистика и аналитика	Получение статистики и аналитики по поведению кампании и сервиса в реальном времени.	Решения на основе фактов, которые улучшают показатели ROI для следующих создаваемых вами кампаний.

Узнайте больше о возможностях собственной платформы Infobip, покрытии в более чем 800 мобильных сетях по всему миру и лучшей технической поддержке в режиме 24/7.